

## CAPITOLATO TECNICO

### Rinnovo dei servizi di manutenzione degli apparati di networking dell'infrastruttura tecnologica di Sviluppo Lavoro Italia S.p.A. e di assistenza specialistica on-demand

#### 1 PREMESSA

L'Area di supporto Sistemi Informativi, Innovazione e Transizione Digitale ha la necessità di rinnovare, per un periodo di 36 mesi, i servizi di manutenzione degli apparati di networking dell'infrastruttura tecnologica di Sviluppo Lavoro Italia S.p.A., contratto n. 204457223 in scadenza il 11/12/2024, e di assistenza specialistica on-demand. In particolare, il rinnovo ha per oggetto:

- la manutenzione hardware Cisco Smartnet degli apparati di networking in uso presso l'infrastruttura tecnologica, descritti di seguito nel presente documento;
- la messa a disposizione di un servizio di contact center dedicato per l'apertura e segnalazione dei guasti;
- un servizio di assistenza specialistica "on-demand" da erogare da remoto e a consumo.

Il servizio richiesto dovrà essere eseguito secondo le modalità descritte nei paragrafi seguenti.

#### 2 DESCRIZIONE E REQUISITI DEL SERVIZIO/FORNITURA

Le attività di manutenzione e assistenza degli apparati saranno espletate a Roma presso la sede di Sviluppo Lavoro Italia S.p.A., sita in Via Guidubaldo del Monte n. 60.

##### 2.1 Manutenzione hardware Cisco Smartnet

Gli apparati di networking oggetto della manutenzione e che compongono l'infrastruttura di networking sono quelli riportati nella seguente tabella:

Quantità	Codice	Apparato	Modello	Seriale
2	C9606R	Cisco Catalyst 9606R	C9606R Cisco Catalyst 9600 Series 6 Slot Chassis	FXS2534Q3JH FXS2534Q3H1
2	C9600-SUP-1		Cisco Catalyst 9600 Series Supervisor 1 Module	
2	C9K-F2-SSD-960GB		Cisco Catalyst 9600 Series 960GB SSD Storage	
2	C9600-LC-48TX		Cisco Catalyst 9600 Series 48-Port Copper	
2	C9600-LC-48YL		Cisco Catalyst 9600 Series 48-Port 25GE/10GE/1GE	
4	C9600-PWR-2KWAC		Cisco Catalyst 9600 Series 2000W AC Power Supply	
40			Modulo SFP-10G-SR= (10GBASE-SR SFP Module)	

Il livello di servizio richiesto dello Smartnet è 8x5xNBD della durata di 36 mesi, lo smartnet dovrà essere registrato dal fornitore nel Cisco Smart Account [ssi@sviluppolavoroitalia.it](mailto:ssi@sviluppolavoroitalia.it)

## 2.2 Servizio di Contact Center

Il servizio di Contact Center dovrà essere erogato da tecnici specializzati, che possano fornire un punto di contatto unico disponibile con continuità nell'orario di copertura del servizio per:

- segnalazione di malfunzionamenti
- supporto telefonico per la risoluzione di guasti hardware
- richieste di sostituzione in garanzia.

Il servizio dovrà essere così articolato:

- ricezione e registrazione delle chiamate effettuate da Sviluppo Lavoro Italia
- analisi delle richieste
- informazioni ai referenti tecnici di Sviluppo Lavoro Italia sullo stato dei problemi segnalati
- chiusura delle Richieste di Servizio con comunicazione ai referenti tecnici di Sviluppo Lavoro Italia.

### 2.2.1 Orari di copertura dei servizi

La copertura del servizio del contact center viene espletata come richiesta nel presente capitolato e secondo i seguenti orari: Lunedì-Venerdì dalle ore 9,00 alle 18:00 con risposta in 4 ore.

### 2.2.2 Modalità di erogazione

Al contact center si accede per segnalare malfunzionamenti, per richiedere informazioni, assistenza e/o nuovi servizi. In ogni caso, la richiesta è classificata come una **richiesta di servizio (RS)**.

Per accedere al servizio il Fornitore dovrà consentire le seguenti modalità:

- *Telefono*: la chiamata dell'utente viene qualificata e registrata attraverso lo strumento di Trouble Ticketing dagli operatori di Front Office tramite linea telefonica;
- *E-Mail*: alla ricezione delle E-Mail, gli operatori di Front Office provvedono a registrare i dati contenuti nel messaggio attraverso lo strumento di Trouble Ticketing.

## 2.3 Assistenza specialistica on-demand

Il servizio di assistenza specialistica on-demand prevede l'utilizzo di n. 5 (cinque) giorni che Sviluppo Lavoro Italia può richiedere al Fornitore programmandoli preventivamente nel corso dell'intera durata della fornitura.

Tali giornate possono essere richieste per l'esecuzione di attività su tematiche inerenti la progettazione, l'installazione e la configurazione di infrastrutture di reti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, esempi di attività sono:

- assessment dell'infrastruttura di networking
- Implementazione e configurazione dell'appliance Cisco DNAC
- supporto specialistico per la registrazione degli apparati nel Cisco Smart Account
- Configurazione degli apparati.

Le giornate potranno essere fatturate da parte del Fornitore solo se corredate da un Rapporto Tecnico che evidenzia numero di giornate erogate e descrizione delle attività effettuate. Il Rapporto Tecnico deve essere firmato dal referente tecnico di Sviluppo Lavoro Italia che ha seguito le attività.

### 3 DURATA E IMPORTO DEL SERVIZIO/FORNITURA

Il servizio avrà una durata di 36 mesi, con data di inizio dal 12/12/2024, o a decorrere dalla data di perfezionamento del contratto se successiva al 12/12/2024.

L'importo complessivo a base d'asta per l'intera fornitura triennale è pari a € **120.000,00€** (Centoventimila/00).

L'operatore economico dovrà formulare l'offerta dettagliando le seguenti singole voci:

- il prezzo complessivo del servizio di Contact Center
- il prezzo complessivo del servizio di manutenzione degli apparati
- il prezzo della singola giornata di assistenza specialistica
- il prezzo complessivo della fornitura, derivato dai precedenti e ipotizzando l'uso di tutte le giornate di assistenza specialistica previste.

### 4 MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il pagamento di quanto spettante al Fornitore sarà effettuato a 30 gg data accettazione fattura in formato elettronico nel sistema di interscambio della PA, con il seguente codice univoco UFXKW7 e nome dell'Ufficio Uff\_eFatturaPA, ai sensi della D.M. n. 55/2013, mediante bonifico su c/c indicato dallo stesso.

Il Fornitore si impegna ad emettere fattura completa del riferimento CIG relativo all'affidamento in oggetto.